

# 被害者等支援計画

2013年6月策定

2021年4月改訂

東京地下鉄株式会社

## 被害者等支援計画

### 1 被害者等支援の基本的な方針

当社は、「安全報告書」にも記載しておりますように、鉄道事業の運営にあたり、安全の確保を最優先として、一致協力して輸送の使命を達成することに努めてまいりました。「安全」を維持するためには、すべての社員がたゆまぬ努力を継続することが必要と考えております。職種を問わず、新人からベテランに至るすべての社員が安全を最優先する意識を持ち、安全文化を醸成していくことが大きな務めであります。

しかし、万一人命に関わるような重大な事故が発生した場合は、まず人命の救助を最優先に行動し、直ちに経営トップを中心とした対策本部を設置するとともに、できる限り速やかに事故の被害に遭われた方及びご家族等に寄り添い、誠意をもって対応し、支援してまいります。

このような当社の基本的な方針に基づき、被害に遭われた方及びご家族等への支援について、国土交通省の「公共交通事業者による被害者等支援計画作成ガイドライン」に則って、次のとおり東京地下鉄株式会社被害者等支援計画を策定し、実施してまいります。

### 2 被害者等支援の基本的な実施内容

万一重大事故が発生した場合は、対策本部を設置するとともに、事故の被害に遭われた方及びご家族等への連絡、対応、支援等を行うため、対策本部内に被害者対応本部を設置します。その上で、事故の規模に応じて可能な限り被害に遭われた方に対し担当者を配置し、誠実に対応してまいります。

#### (1) 情報提供

事故の被害に遭われた方の情報については、事故現場において国土交通省と連携して、警察、消防等から得た情報及び関係先に派遣した担当者等からの情報を基に、可能な限りご家族等への情報提供に努めてまいります。報道等により被害に遭われた方の身元・安否情報が公表されている場合であっても、当社から改めて連絡するよう努めてまいります。また、当社へお問い合わせをされるご家族等に対しては、専用のお問い合わせ窓口を設置して対応してまいります。

なお、この場合において、事故の被害に遭われた方の個人情報につきましては、個人情報保護の観点から、適切に取り扱います。ご家族等に連絡が取れた場合で、当該ご家族等が被害に遭われた方の情報を公表することを希望されない場合には、当該ご家族等の意思に沿った対応を行います。

また、事故に関する原因、再発防止策等の情報につきましても、関係機関に連携を求め、できる限り速やかに事故の被害に遭われた方及びご家族等に提供するよう努めてまいります。

## **(2) 事故現場における対応**

事故の被害に遭われた方及びご家族等が事故現場又は事故現場付近の待機場所へ移動する場合は、移動手段のほかご要望に応じて待機場所、宿泊先等の手配を行うなど、必要とされるできる限りの支援を行います。

事故発生直後において、被害に遭われた方のご家族等が事故現場で情報収集等の活動に当たる場合には、当該ご家族等からのご要望に誠実に対応することを前提に、安否確認への付き添い、事故現場付近の待機場所、食料・飲料、宿泊先等の手配など、必要とされるできる限りの支援を行います。

## **(3) 継続的な対応**

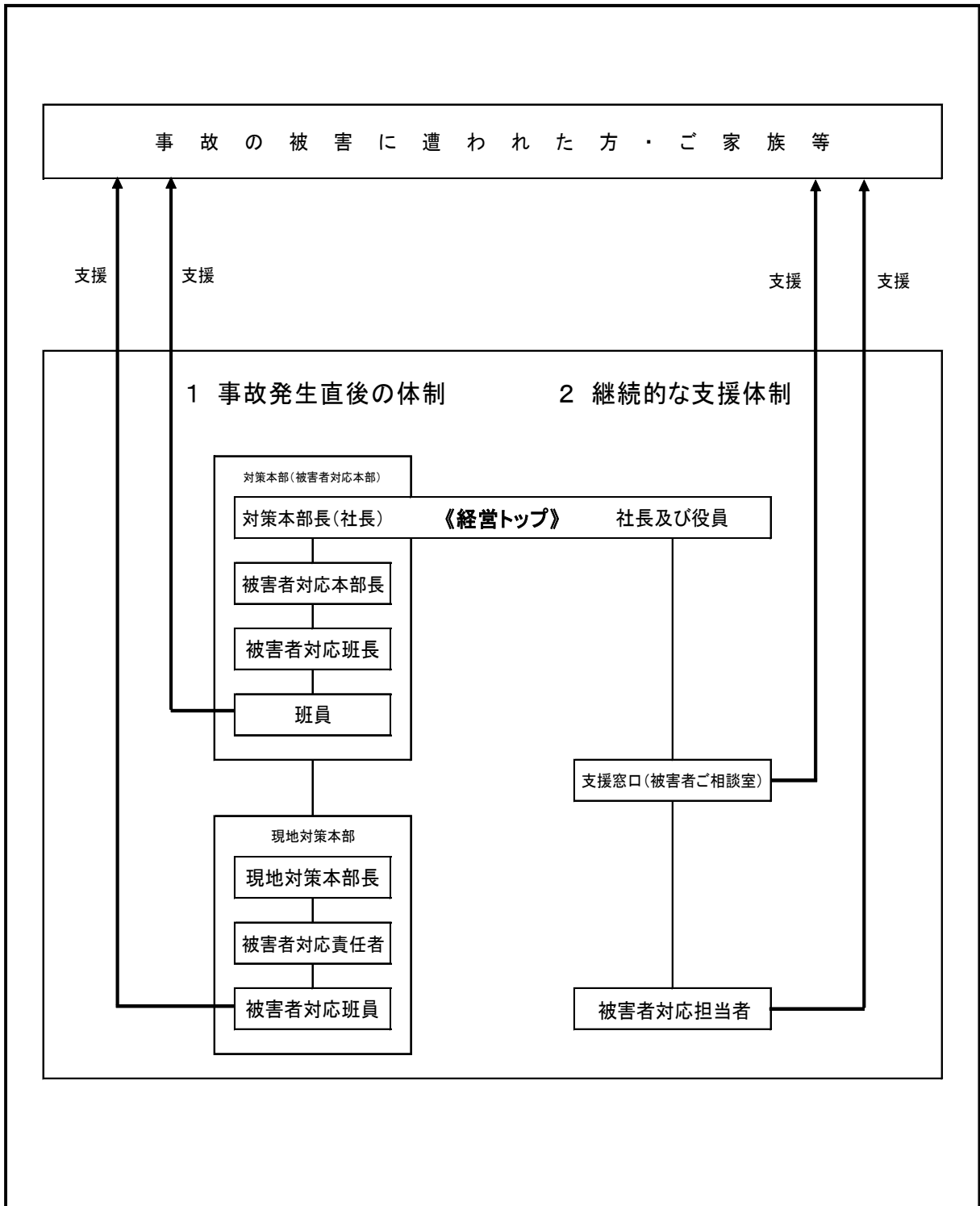
事故の被害に遭われた方及びご家族等からの相談への対応、必要な支援等については、担当者を中心に継続的に行ってまいります。

また、精神的なケア等の専門的な事項については、国土交通省や専門機関等の指導を仰ぎながら、誠心誠意対応してまいります。

## **3 被害者等支援の基本的な実施体制**

事故が発生した場合に備え、平時から、事故の被害に遭われた方及びご家族等を支援する体制を整備してまいります。

【事故の被害に遭われた方及びご家族等を支援する体制】



また、事故の被害に遭われた方及びご家族等への支援を適切に行うことができるよう、社員に対して必要な研修、教育、訓練等を計画的に実施してまいります。

- ・社員に対して、「対策本部設置・運営訓練」を実施いたします。
- ・社員に対して、「異常時総合想定訓練」を実施いたします。
- ・社員に対して、地域防災ネットワークごとに、お客様の避難誘導、応急救護等の訓練を実施いたします。
- ・社員に対して、社内に設置した「安全繋想館」等を活用して、過去の事故から安全の重要性を学び、安全確保の意識高揚を図るための各種研修や職場内教育を実施いたします。
- ・社員に対して、事故の被害に遭われた方及びご家族等に寄り添うことの重要性に関する教育を実施いたします。
- ・社員に対して、事故の被害に遭われた方及びご家族等への支援を行うための教育を実施いたします。